

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan manusia yang semakin kompleks membuat perusahaan berlomba – lomba memberikan produk terbaik guna mempertahankan dan melebarkan pasar. Dengan adanya mutu yang baik maka konsumen akan tertarik dan percaya produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Di zaman modern ini manusia tidak hanya mementingkan kebutuhan saja, melainkan kualitas dan kegunaan dari kebutuhan tersebut, serta manusia tidak dapat terlepas dari kebutuhan pokok diantaranya : sandang, pangan dan papan.

Sandang atau biasa disebut dengan pakaian merupakan kebutuhan pokok yang setiap waktunya dibutuhkan manusia. Tren pakaian sangat berkembang pesat yang membuat peluang persaingan dalam perusahaan manufaktur semakin ketat. Dengan semakin beragamnya selera konsumen maka membuat perusahaan manufaktur memberikan pilihan produk kepada konsumen dan memberikan pelayanan sesuai keinginan konsumen. Konsumen dapat memberikan permintaan desain dan standar kepada perusahaan.

Perusahaan manufaktur tidak hanya memberikan produk kebutuhan pakaian saja, melainkan juga memberikan kualitas yang terbaik guna memberikan rasa kepercayaan kepada konsumen. Penjaminan mutu sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan untuk melebarkan pasar hingga ekspor ke luar negeri.

Pakaian pada khususnya garmen merupakan jenis pakaian yang lebih banyak diekspor ke luar negeri. Garmen mempunyai proses produksi dengan standar yang lebih rinci, karena untuk menembus pasar internasional harus dengan proses dan kualitas terbaik.

Perusahaan manufaktur yang fokus pada ekspor pakaian jadi atau garment menerapkan prosedur produksi dan standar ekspor untuk menjamin kualitas produk. Standar ekspor atau standar internasional yang biasa disebut dengan ISO berfungsi untuk memudahkan produk masuk dan diterima konsumen luar negeri. Perusahaan manufaktur dalam mencukupi kebutuhan konsumen luar negeri semakin mudah karena transportasi ekspor barang semakin maju dan bisnis global menjadi semakin lancar

Kualitas produk yang baik harus diimbangi dengan prosedur dan standar yang baik pula, hal ini menjadikan konsumen semakin kritis dalam menentukan kebutuhan yang akan digunakan. Khususnya pada konsumen luar negeri yang mementingkan kualitas suatu produk. Perusahaan manufaktur yang fokus pada ekspor harus memiliki sertifikat mutu atau biasa disebut dengan ISO. ISO merupakan sertifikat penjamin mutu dan prosedur dalam kegiatan produksi perusahaan. Hal tersebut membuat konsumen akan semakin yakin dengan produk yang ditawarkan, selain itu dengan semakin majunya bisnis yang berdasar dari kebutuhan manusia, konsumen dapat menetapkan standar untuk produk yang akan dipakai.

Kualitas atau mutu merupakan bagian dari perusahaan, kualitas yang baik mencerminkan bagaimana perusahaan tersebut beroperasi sesuai prosedur yang digunakan.

Menurut Tjiptono (2007:2) kualitas memiliki beberapa definisi dan makna yaitu :

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan.
- 2) Kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan/Penyempurnaan berkelanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.

- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Perusahaan manufaktur yang fokus pada ekspor harus dapat menghasilkan produk berkualitas dan menyesuaikan antara standar dalam perusahaan dengan standar yang digunakan *buyer*. Kualitas merupakan keserasian antara standar *buyer* dengan perusahaan yang perlu dijaga dalam prosesnya.

Dalam pelaksanaan produksi barang yang berstandar ekspor tidak selalu berjalan lancar, melainkan terdapat kendala seperti yang dialami perusahaan manufaktur. Masalah terkait mengenai ketidaksesuaian dapat terjadi karena kesalahan tenaga kerja yang melakukan proses produksi tidak sesuai standar perusahaan dan standar *buyer*, atau masalah bisa terjadi karena standar perusahaan dan standar *buyer* tidak sama yang menimbulkan ketidak sesuaian. Kendala yang dihadapi sangat bermacam – macam, pada PT. Dan Liris melakukan produksi berstandar ekspor yang didasari atas permintaan *buyer* mengalami kendala atau masalah pada kesesuaian standar. Selera konsumen dan permintaan konsumen terkadang tidak sesuai dengan standar dan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan, hal tersebut menjadikan ketidaksesuaian antara standar yang dipakai untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Pada praktiknya data tiga tahun belakang masalah yang dialami PT. Dan Liris disajikan pada tabel berikut.

Tabel.1.1.

Jenis – jenis masalah.

Tahun	Jenis Masalah
2014	<i>Slip Stich</i>
2015	<i>Defect Fabric</i>
2016	Masalah kain dan perawatannya

Sumber : PT. Dan Liris, 2017

Dari tabel diatas maka dari tiga tahun terakhir masalah yang dialami PT. Dan Liris terdapat pada ketidaksesuaian antara permintaan buyer dengan standar perusahaan dalam memberikan produk yang berkualitas. Masalah diatas merupakan masalah yang terjadi dan memiliki frekuensi pertahun cukup tinggi.

Dari masalah diatas dapat diberikan pengertian sebagai berikut :

- 1) *Slip stich* adalah masalah karena tenaga kerja, ketika *fabric* atau bahan baku siap untuk diproses produksi dan setelah melalui beberapa proses produksi maka produk akan terlihat jahitan yang melompat dari motif kain. Hal tersebut membuat standar dari *buyer* tidak sesuai dari yang diharapkan
- 2) *Defect fabric* adalah masalah dimana kain yang dikirim kepada perusahaan untuk diproduksi. Sebelum diproduksi akan dilakukan testing 15% dari kain tersebut guna mencari apakah terdapat kain yang rusak. *Defect fabric* sering terjadi karena *fabric* atau bahan baku yang dikirim tidak semuanya utuh.
- 3) Masalah kain dan perawatannya terjadi karena jenis kain tipe oxford yang memiliki karakteristik lebih tebal yang digunakan *buyer* kadang tidak diketahui oleh konsumen pada saat penggunaan dan perawatannya. Kasus terjadi saat salah satu produk dengan kain oxford dicuci dan menimbulkan noda garis pada kain yang tidak diketahui oleh *buyer*. Hal tersebut membuat ketidaksesuaian antara standar dari perusahaan dengan *buyer* yang merugikan semua pihak.

Kesesuaian dari standar dan selera konsumen akan menciptakan produk yang memiliki kualitas yang baik. Dengan semakin beragamnya selera dari konsumen maka tidak jarang beberapa selera konsumen tidak sesuai dengan standar yang diterapkan oleh perusahaan. Dalam perusahaan manufaktur hal tersebut menjadi tantangan agar mampu menyesuaikan

selera pasar dengan standar yang diterapkan perusahaan demi menjaga kepercayaan konsumen dengan produk yang berkualitas.

PT. Dan Liris merupakan perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur terbesar di Indonesia. PT. Dan Liris fokus pada produksi garment dan tekstil yang sudah ekspor keluar negeri. Masalah mengenai ketidaksesuaian standar perusahaan dan standar *buyer* membuat PT. Dan Liris berupaya menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan menerapkan sistem dan prosedur berstandar ekspor guna memberikan kepercayaan dan jaminan kualitas kepada konsumen dari produk yang memiliki mutu baik. Karena mutu dan standar harus sesuai antara buyer dengan perusahaan maka jaminan mutu dan standar sangat penting guna menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

Dengan uraian diatas, untuk mengetahui upaya perusahaan dalam menjamin kualitas produk manufaktur yang dihasilkan dan mengatasi masalah ketidaksesuaian antara permintaan buyer dengan standar prosedur pada PT. Dan Liris, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul “Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap Permintaan *Buyer* PT. Dan Liris“.

1.2. Keaslian Penelitian

Berdasarkan pencarian terhadap judul karya ilmiah mengenai penjaminan mutu dan standar yang telah dilakukan peneliti, sedikitnya ada 5 penelitian yang terkait dan terdapat perbedaan pada penulisan karya ilmiah yang disajikan dari beberapa penulis, perbedaan penelitian yang terkait disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Astarina (2013)	Analisa Pengendalian Kualitas Produk Akhir pakaian jadi dengan metode C - Chart pada divisi garment PT. Dan Liris.	Berdasarkan perhitungan dari data jumlah produksi pakaian pada tahun 2012 sebanyak 185.604 unit dan data jumlah produk yang cacat sebanyak 3.839 unit dengan menggunakan analisis c-chart dengan rumus tingkat kerusakan, pada produk pakaian memiliki rata-rata kerusakan 319.9167, serta memiliki batas kendali atas (UCL) sebesar 373,5753 dan batas kendali bawah (LCL) sebesar 266,2580. Dengan demikian dapat dilihat dari data kerusakan pakaian terlihat bahwa jumlah kerusakan ada yang mengalami out of control. Berdasarkan analisis diagram pareto menunjukan bahwa jenis kerusakan tertinggi	Penelitian Ana Widya Astarina mengacu pada perhitungan produksi dan bagaimana menghitung jumlah pakaian jadi yang memenuhi kualitas dengan perbandingan antara produk yang berkualitas dengan produk cacat. Penulisan ini fokus pada penerapan ISO dan standar prosedur pada PT. Dan Liris untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standar <i>buyer</i> dan didasari dari standar yang diterapkan oleh perusahaan.

			didominasi pada sisa benang jahit yang belum dipotong dengan presentase	
2.	Devi (2010)	Pengendalian kualitas produk akhir longdress bagian garmen pada perusahaan Tekstil Firma Asatex Surakarta.	<p>cacat sebesar 23.97%. Setelah dianalisa Berdasarkan analisis dapat diketahui rata-rata kerusakan yang disebabkan kerusakan terjadi adalah sebesar 542.8 atau 543 faktor manusia, mesin, bahan baku kemudian batas dan metode. pengendali atas</p>	<p>Pada penelitian Senjaning Pratama Ratna Devi menghasilkan analisis kerusakan barang dengan</p>
			<p>sebesar 398.56 dan batas pengendali bawah sebesar 287.44 Berdasarkan data dan analisis diagram pareto bahwa jenis kerusakan dan prosentase kerusakan meliputi kerusakan karena berlubang sebesar 33.64%, plek /mblobor sebesar 29.12% dan jahitan tidak rapi sebesar 37.24%. kerusakan yang paling dominan adalah kerusakan yang disebabkan jahitan tidak rapi sebesar 37.24%. berdasarkan analisis yang diteliti terdapat beberapa penyebab terjadinya kerusakan yaitu mesin, bahan</p>	<p>frekuensi dan jumlah barang yang rusak serta cara untuk mengendalikan kualitas berdasarkan kerusakan yang terjadi. Penelitian ini menjelaskan cara perusahaan menangani masalah ketidaksesuaian standar buyer dengan standar perusahaan guna meningkatkan mutu produk, penanganan masalah berdasarkan penerapan ISO</p>

			baku, tenaga kerja, dan metode. Analisis penyebab kerusakan digambarkan dalam diagram sebab akibat. Agar kualitas produk tetap terjaga, maka perlu dilakukan pengendalian kualitas mulai dari bahan baku, proses produksi sampai pengendalian produk akhir. Dengan tujuan mendapatkan hasil produksi sesuai yang diharapkan perusahaan, yaitu sesuai pesanan dari pemesan..	pada perusahaan.
3.	Arif (2007)	Proses Produksi Pakaian Jadi pada PTC Sragen Satellite Garment	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PTC. Sragen Satellite Garment hanya melakukan proses produksi pakaian jadi. Saran yang dapat diajukan adalah agar PTC. Sragen Satellite Garment dalam proses produksi selanjutnya agar memproduksi barang yang lebih baik lagi dan juga selalu menjaga hubungan yang baik kepada <i>buyer</i> .	Pada penelitian Mohamad Arif hanya menjelaskan mengenai proses produksi dan bagaimana menjalin hubungan baik dengan buyer. Pada penelitian ini menjelaskan penerapan ISO dalam memproduksi barang yang memiliki kualitas dan

				sesuai dengan standar <i>buyer</i>
4	Faristia (2014)	Pengendalian Kualitas pada Industri Garmen	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengendalian mutu dari industri garmen meliputi proses produksi. Proses produksi harus mendetail dan teliti guna mendapatkan kualitas barang yang terbaik. PT. Citra Unggul Perkasa dalam proses produksinya selalu melakukan pengecekan mulai dari ketersediaan bahan baku, tahap produksi, tahap pengecekan dan pendeteksian logam hingga pengemasan dan pengiriman kepada konsumen. Dengan beberapa tahap tersebut guna menjamin kualitas dari produk yang dihasilkan.	Pada penelitian Sari farista yang berfokus pada pengendalian kualitas terdapat perbedaan yaitu pada penulisan ini menjelaskan mengenai masalah yang dihadapi perusahaan dengan buyer mengenai standar produk dan cara menangani masalah dengan berdasarkan standar yang sudah diterapkan perusahaan,
5	Wijaya (2014)	Perancangan dan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Industri garmen CV. Trijaya Mulia	Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa masalah utama dalam perusahaan adalah dalam peningkatan kualitas	Penelitian dari Charles Wijaya menghasilkan bahwa penelitian tersebut

			<p>produk. Untuk meningkatkan sistem manajemen mutu CV. Trijaya Mulia maka dibuatkan SOP (Standard Operating Procedure), untuk menstandarkan kegiatan yang dilakukan pada masingmasing prosesnya. Setiap SOP yang dibuat diintegrasikan dengan proses bisnis CV. Trijaya Mulia sehingga dalam implementasinya lebih mudah dan lebih cepat penyesuaiannya. Dokumentasi yang dilakukan di antaranya adalah proses bisnis, kebijakan mutu, sasaran mutu, prosedur, instruksi kerja dan formulir yang digunakan untuk mendukung sistem manajemen mutu CV. Trijaya Mulia. Setelah dokumentasi selesai dilakukan maka dilakukan</p>	<p>bertujuan membuat SOP bagi perusahaan Trijaya Mulia dengan tujuan menjamin kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Penelitian tersebut juga menjelaskan proses dalam dokumentasi pembuatan SOP. Penelitian ini menjelaskan mengenai adanya masalah dengan standar buyer dan bagaimana cara mengatasi masalah dengan berdasar penerapan ISO dalam perusahaan.</p>
--	--	--	---	--

			<p>implementasi prosedur yang telah dibuat. Dalam persyaratan ISO 9001:2008 ada 6 prosedur wajib yang harus dimiliki oleh perusahaan, di antaranya prosedur pengendalian dokumen, prosedur pengendalian rekaman, prosedur pengendalian produk tidak sesuai, prosedur tindakan koreksi, prosedur tindakan pencegahan dan prosedur audit internal. Di antara ke-6 prosedur wajib tersebut, yang diimplementasikan adalah prosedur tindakan pencegahan, prosedur tindakan koreksi dan prosedur pengendalian produk tidak sesuai. Pembagian kuesioner dilakukan setelah dilakukan implementasi SOP</p>	
--	--	--	--	--

Sumber : Digilib.uns.ac.id, library.gunadarma.ac.id, repository.ubaya.ac.id

1.3. Rumusan Masalah

Perkembangan dalam sektor produksi sangat berpengaruh dengan produk yang dihasilkan. Produk yang dihasilkan harus memenuhi standar ekspor dan ISO yang diterapkan perusahaan. Standar mutu yang sudah diterapkan perusahaan kadang tidak sesuai dengan selera dan keinginan konsumen akan produk yang dihasilkan. *Buyer* memiliki hak untuk memilih produk yang dihasilkan oleh perusahaan. *Buyer* semakin kritis akan produk yang akan digunakan harus memiliki mutu dan standar yang sesuai dengan yang diharapkan. Kendala yang dihadapi perusahaan adalah ketika permintaan *buyer* tidak sesuai dengan standar dan prosedur dari perusahaan, tidak hanya itu saja kinerja tenaga kerja juga mempengaruhi terhadap standar *buyer*, hasil produksi yang sudah berstandar harus sesuai dengan standar *buyer* dan begitu juga sebaliknya, kualitas terbentuk karena adanya kesesuaian standar antara *buyer* dan perusahaan, maka dari itu adanya standar prosedur dalam melakukan produksi sangat diperlukan oleh perusahaan sekaligus untuk mengatasi masalah dengan permintaan *buyer*. Oleh karena itu dari masalah yang dihadapi perusahaan penulis tertarik untuk lebih dalam meneliti mengenai usaha perusahaan dalam menjamin mutu melalui penerapan ISO terhadap permintaan *buyer* di PT. Dan Liris

1.4. Pertanyaan Penelitian

- 1) Bagaimana cara pengajuan dan pengendalian prosedur untuk mengatur sistem kerja dalam memproduksi garmen di PT. Dan Liris?
- 2) Bagaimana penerapan standar prosedur dalam produksi untuk mengidentifikasi masalah mengenai standar produk dengan permintaan *buyer*?

- 3) Bagaimana solusi PT. Dan Liris ketika mengetahui terdapat masalah mengenai ketidak sesuaian antara standar produksi dengan permintaan *buyer* berdasarkan pelaksanaan implementasi ISO?

1.5. Tujuan Penelitian

- 1) Mengetahui sistematika pengajuan dan pembuatan prosedur standar di PT.Dan Liris.
- 2) Mengetahui fungsi dan implementasi standar prosedur yang digunakan dalam memberikan produk garmen yang berkualitas
- 3) Mengetahui langkah dan solusi yang digunakan perusahaan untuk mengatasi masalah dengan permintaan *buyer*.

1.6. Manfaat Penelitian

a. Bagi penulis

- 1) Sebagai syarat memenuhi penyusunan Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Ahli Madya dari program studi Manajemen Perdagangan di Universitas Sebelas Maret.
- 2) Mengetahui standar dan prosedur yang diterapkan PT.Dan Liris untuk mengatasi masalah yang berhubungan dengan permintaan buyer
- 3) Mengetahui manfaat yang diperoleh dari adanya penerapan standar dan prosedur di PT.Dan Liris.
- 4) Mengetahui sistematika pengajuan dan pembuatan prosedur standar PT.Dan Liris

b. Bagi Perusahaan

- 1) Memberikan evaluasi terhadap standar dan masalah yang terjadi.
- 2) Meningkatkan kepercayaan konsumen akan adanya standar dan jaminan mutu produk dan prosesnya.
- 3) Mempermudah analisis kekurangan dalam standar yang diterapkan.
- 4) Memberikan prosedur yang tepat dan sesuai dengan standar yang digunakan.
- 5) Meningkatkan kualitas dan pelayanan dalam memproduksi.
barang sesuai dengan permintaan *buyer*.

1.7. Sistematika Penulisan

Pendahuluan berisi tentang latar belakang, keaslian penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Latar belakang berisi tentang teori – teori pendukung yang mendukung analisa penelitian berdasarkan kajian pustaka. Metodologi penelitian berisi tentang metode penulisan, waktu pengumpulan data, teknik pengumpulan data, jenis data, cara pengolah data. Pembahasan berisi tentang gambaran umum perusahaan, pembahasan pertanyaan penelitian dan rumusan masalah, kegiatan selama penelitian, analisis data, hasil penelitian Kesimpulan dan saran Berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan masukan bagi perusahaan. Daftar pustaka berisi tentang kajian pustaka dan sumber referensi dalam penulisan penelitian. Lampiran berisi tentang data – data pendukung yang mendasari berjalannya penelitian